

1. OBJETIVO

Definir las actividades requeridas para el trámite de las comunicaciones oficiales de la entidad, estableciendo pautas para su recepción, radicación y distribución por todos los medios de ingreso y salida.


2. ALCANCE

Estos lineamientos aplican para todas las Dependencias de la entidad, inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales de entrada por cualquiera de los medios de recepción, hasta la conformación del consecutivo, generación de respuesta, o generación de memorandos según sea el caso.

3. INTRODUCCIÓN

La normatividad archivística vigente respecto al proceso de radicación de los documentos, establece que se debe consolidar actividades técnicas y administrativas con el fin de dar soporte efectivo a los procesos misionales y de apoyo, de igual forma, el artículo tercero del Acuerdo 060 de 2001, establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Adicionalmente, la Ley 594 de 2000, precisa: *"Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones"*.

La Ley 1755 de 2015, a propósito de los deberes de la información por parte de las autoridades administrativas, así como la obligación de una respuesta de fondo y oportuna a las peticiones, quejas y reclamos y a los requerimientos judiciales en pro del cumplimiento de los derechos que le asisten a la población víctima del conflicto armado, en relación con las funciones previstas a la Unidad para las Víctimas en la Ley 1448 de 2011 y demás normas complementarias, y unificando lo establecido en las Circulares 019, 024 y 027 de 2016, se imparten las siguientes instrucciones de cumplimiento inmediato:

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 2 de 25

4. DEFINICIONES:

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Comunicaciones Oficiales: Son todos los documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Entidad, independientemente del medio utilizado.

Comunicaciones Oficiales Externas: Son las comunicaciones de salida, con destino a otras entidades o particulares.

Conservación documental: Las entidades son responsables por la adecuada conservación de su documentación, para ello deben incluir en sus programas de gestión documental y en sus manuales de procedimientos, pautas que aseguren la integridad de los documentos desde el momento de su producción.


Consulta de Documentos: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Correo Certificado: Es un servicio diseñado para el manejo de toda clase de comunicaciones que requieren de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional. La distribución o entrega se realiza en cada dirección destino obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío en planillas de la empresa de correo y sirve como prueba judicial.

Desglose: Requerimiento y/o petición realizado y firmado por un número determinado de peticionarios, en el cual se hace preciso individualizar a cada solicitante para obtener el insumo correspondiente por medio de las direcciones misionales y brindar respuesta a cada uno.

Documento: Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 3 de 25

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Expediente: Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.


Firma digital: De acuerdo con lo establecido por la Ley 527 de 1999, es un equivalente funcional de la firma manuscrita, para ello cuenta con los siguientes atributos jurídicos:

- Autenticidad: permite garantizar la identidad del emisor de un mensaje y/o el origen del mismo y tener la plena seguridad que quien remite el mensaje es realmente quien dice ser.
- Integridad: garantiza que el mensaje de datos o información electrónica no haya sido alterado ni modificado.
- No repudio: el emisor no podrá negar el conocimiento de un mensaje de datos ni los compromisos adquiridos a partir de éste.
- Confidencialidad: permite garantizar que un mensaje de datos no pueda ser conocido sino por su emisor y los receptores deseados.
- El contenido del mensaje de datos no podrá ser conocido por ningún tercero no autorizado.

Foliar: Acción de numerar hojas.

Folio: Hoja

Gestión Documental: Gestionar y controlar los diferentes documentos recibidos y producidos por la entidad, con el fin de dar tratamiento, conservación y disposición final, conforme a la normativa vigente.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 4 de 25

Memorando: comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias de la Entidad

Mensaje de datos: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico.

Mensajería Especializada: Se entiende por mensajería especializada, la clase de servicio postal prestado con independencia de las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, cuyas características especiales deben cumplir las empresas que prestan este servicio.


Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Recepción de Documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica

Registros: Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades realizadas. Pueden ser formatos diligenciados, cartas, memorando, actas, contratos, lista de chequeos diligenciados y otros. Como proporcionan evidencia no pueden ser modificados.

Ruta: Ubicación de cada documento en el Centro de Custodia del Archivo de la Unidad.

Tabla de retención documental: listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 5 de 25

5. ACTIVIDADES:

COMUNICACIONES OFICIALES

Entiéndase por Comunicación Oficial: todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado¹.

5.1 COMUNICACIONES RECIBIDAS

Las comunicaciones oficiales que ingresen a la Unidad para las Víctimas serán revisadas por el equipo de radicación, el cual es liderado por el Grupo de Gestión Administrativa y Gestión Documental, salvo que por optimización de tiempos, se deba realizar la radicación, desde los puntos de atención u otras sedes de la entidad. El registro de ingreso de comunicaciones allegadas tanto físicas como electrónicas, se realiza siguiendo el paso a paso descrito en el Manual de Radicación de Documentos de Entrada², a través del Sistema de Gestión Documental Vigente o mediante procedimiento de registro de contingencia, el cual se detalla más adelante.

El equipo de radicación, en la actividad de ingreso al Sistema de gestión Documental, debe realizar las siguientes acciones:

1. Ingresar datos del remitente (nombre completo, documento de identidad, dirección, teléfono, correo electrónico y asunto)
2. Digitalizar y cargar la imagen del documento con sus respectivos anexos
3. Registrar el número de folios y descripción de anexos
4. Capturar toda la información requerida


Cuando el anexo corresponda a medios de almacenamiento digitales tales como USB, discos, CD, entre otros, los mismos se relacionarán en las observaciones del Gestor Documental, sin embargo, la información contenida, no será objeto de verificación por parte del radicador, a menos de que el área encargada de su gestión, considere la necesidad de realizar desglose, caso en el cual, se generarán radicados uno a uno.

Cuando se trate de sobres sellados, cuyo destinatario sea la entidad, serán abiertos para verificar su contenido; solo en el caso de tratarse de ofertas económicas para

¹ Acuerdo 060 de 2001 – Archivo General de la Nación, Por medio del Cual se Establecen Pautas para la Administración de las Comunicaciones Oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que Cumplen Funciones Públicas.

² Manual de Radicación de Documentos de Entrada

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/1manualderadicaciondedocumentosdeentradaenorfeov1.pdf>

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 6 de 25

procesos licitatorios, se relacionan en el Gestor Documental con la información que se encuentre en el oficio remitario, sin realizar su apertura.

Para las comunicaciones oficiales producidas o recibidas a través de mensajes de datos tales como correos electrónicos, entre otros, se debe mantener el soporte original en que se creó, es decir, anexar el correo electrónico con sus adjuntos, al Sistema de Gestión Documental con el cual se evidencia la trazabilidad de la recepción.

Cuando una comunicación oficial no esté firmada y no se evidencie el nombre del destinatario, se considerará anónima; no obstante, se radicará en el sistema de gestión documental y será remitida a la oficina de su competencia, quien determinará las acciones a seguir.

Todas las comunicaciones, independiente del medio en que se reciban (entrega personal, entrega por mensajería, correo electrónico, portal web, puntos de atención y/o centros regionales, entre otros), son de carácter institucional, por lo que ningún funcionario podrá atender o despachar directamente asuntos relacionados con documentos que no hayan sido previamente radicados a través del Gestor Documental. Cuando un funcionario o contratista reciba una comunicación en su correo electrónico, deberá por este mismo medio remitirla para su radicación a la cuenta de correo que se ha definido para tal fin.


Todos los sistemas que registren la recepción de comunicaciones electrónicas o físicas, deberán mantener interoperabilidad con el Gestor Documental para asignar su respectivo número de radicado.

El registro de comunicaciones recibidas se debe realizar por un consecutivo de radicación único e independiente, el cual se reinicia cada vigencia.

El horario de la ventanilla única de radicación será el establecido por cada sede o punto de atención, si una comunicación es allegada fuera del horario establecido, quedará radicado con fecha del siguiente día hábil.

El equipo de radicación mantendrá el correo electrónico establecido para la recepción de comunicaciones oficiales con capacidad suficiente, el cual contará con las medidas especiales de seguridad y protección de la información.

Teniendo en cuenta la entrada de correos electrónicos, el equipo de radicación, enviará un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes, indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
	Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018

5.2 RECEPCION DE COMUNICACIONES OFICIALES

5.2.1 Comunicaciones Oficiales Escritas – Físicas

Teniendo en cuenta la Ley General de Archivo, todas las comunicaciones recepcionadas en físico, deben cumplir los 7 procesos del Programa de Gestión Documental (PGD) recepción, distribución, Gestión y tramite, organización, consulta, conservación y disposición final.


Por lo anterior, a fin de asegurar el control en las comunicaciones oficiales de la Unidad, se deberá realizar las siguientes acciones:

1. Recepción de documentos.
2. Registro y radicación a través del Sistema de Gestión Documental vigente, el mismo día de su recepción.
3. Digitalización y asignación a las dependencias competentes en el Sistema de Gestión Documental, teniendo en cuenta el clasificador de documentos, los asuntos que maneja cada bandeja en el Gestor Documental³.
4. Las comunicaciones oficiales que se reciban en físico, una vez digitalizadas y cargadas en el Sistema de Gestión Documental, deberán ser clasificadas, organizadas y archivadas.
5. Realizar transferencia al Centro de Custodia.
El Centro de Custodia del Archivo de la Entidad, no recibe documentación que no haya sido clasificada, organizada y archivada con su respectivo Formato Único de Inventario FUID, el cual debe ser entregado debidamente diligenciado en físico y en Excel, tal y como lo indica la Ley General de Archivo.

Las comunicaciones oficiales escritas que se reciban en físico en el nivel central y territorial, Ventanillas Únicas, Puntos de Atención, Centros Regionales y Direcciones Territoriales, deben contar con registro de recibido del gestor documental vigente, que debe incluir:

1. Nombre de la Entidad
2. Dependencia que recibe
3. Número de folios
4. Fecha y hora de radicación
5. Nombre del funcionario o contratista que recibe.

³ Ver listado de Asuntos que maneja cada bandeja en el Gestor Documental

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 8 de 25

Adicionalmente, si la comunicación es una solicitud que requiera respuesta, se debe informar que la respuesta a la solicitud se remitirá dentro de los términos legales, a la dirección de notificación aportada en el escrito, de no recibirla, puede acercarse a reclamarla en el punto de atención más cercano al lugar de su residencia.

La función de organización, clasificación y archivo del físico, es responsabilidad del área productora del documento, razón por la cual, será quien realizará las transferencias documentales al Centro de Custodia del Archivo de la Unidad. En todo caso, se deben seguir los parámetros establecidos en el Programa de Gestión Documental – PGD de la Unidad.

Todas las áreas de la entidad, deben propender por el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Archivo General de la Nación y en todo caso, deben acompañar la actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD.

Todas las bandejas del Gestor Documental, deben ser debidamente revisadas y gestionadas de acuerdo con los asuntos, términos y normas que le correspondan a cada una.


El correcto manejo documental expuesto en este documento, es requisito para la expedición del paz y salvo a funcionarios y contratistas.

6.1 DERECHOS DE PETICION

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos⁴.

Los derechos de petición escritos que se reciban en físico en el nivel territorial y nacional a través de la Ventanillas única, Puntos de Atención, Centros Regionales de

⁴ Ley 1755 de 2015

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
	Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018

Atención a Víctimas y Direcciones Territoriales, deben contar con la siguiente información para su recepción:

- Autoridad administrativa a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante.
- Dirección de notificación, email y/o un número de teléfono de contacto.
- Nombres y apellidos del representante y/o apoderado.
- Objeto de la petición.
- Firma del peticionario cuando fuere el caso.
- Número de documento de identificación.
- Las razones en las que fundamenta la petición

Si el escrito no cuenta con todos los requisitos, la persona que reciba la solicitud deberá informar al peticionario que podrá complementar la información en el mismo documento o en uno adicional, el cual deberá adjuntarse a la petición.


Sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso se podrá rechazar la petición por motivos de sustentación inadecuada o incompleta. La Entidad tiene la obligación de examinar y resolver integralmente la petición.

Conforme a lo establecido en la Ley 1755 del 2015, las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

1. **Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

2. **Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

3. **Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 10 de 25

4. **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

5. **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.


6. **Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

7. **Reclamo en materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

8. **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

9. **Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

10. **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 11 de 25

11. **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

12. **Petición entre autoridades y requerimientos.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.


13. **Petición de Informes por los Congresistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Teniendo en cuenta la Ley, la entidad cuenta con los términos descritos a continuación, por cada tipo de petición:

Clase de Petición	Termino en días hábiles
De Interés General y Particular	15
De Documentos y de información	10
De consulta	30
Petición de Información elevada por el Ministerio Público	5
Petición de Informes por los Congresistas.	5

Teniendo en cuenta los plazos perentorios para dar respuesta, toda Petición, Queja, Reclamo y/o consulta deberá ser radicada a más tardar, el día siguiente de su recepción, procurando en todo caso:

1. Que lo recibido antes de mediodía, sea radicado en la tarde
2. Que lo recibido después de mediodía, sea radicado antes del mediodía del día siguiente.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 12 de 25

Al momento de Recepcionar y radicar la petición, se deben tener en cuenta las pautas para las comunicaciones recibidas y las comunicaciones escritas definidas en los puntos 5.1 y 5.2 del presente documento.

En caso de que las comunicaciones recibidas no estén relacionadas con las funciones y competencia de la Unidad Para las Víctimas, se orientará al ciudadano sobre la entidad competente, sin embargo, si el ciudadano insiste en su radicación, se deberá recibir y remitir al área competente para redireccionar, lo mismo aplica para las peticiones recibidas por servicio postal⁵.

6.1.1 Peticiones a través de apoderado o un tercero.

Las peticiones allegadas por un tercero, representante o apoderado, deberán contener poder debidamente diligenciado, junto con la copia del documento de identificación del tercero, representante o apoderado, y los respectivos datos de notificación.


En los eventos en que se presenten derechos de petición radicados por terceros, en los cuales no se evidencie autorización o poder debidamente conferido que los represente, el funcionario o contratista que los reciba, deberá informar al solicitante que se le dará trámite en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, para lo cual la Entidad al momento de analizar la solicitud, determinará la viabilidad de dar una respuesta de fondo amparado en el principio de confidencialidad y reserva de la información que recae especialmente en la población víctima del conflicto armado⁶.

6.1.2 Requerimientos de Organismos de Control

Las solicitudes referentes a informes de resultados, investigaciones, sanciones, auditorias o requerimientos que realicen las entidades del Ministerio Público (Personería, Procuraduría o Defensoría) y la Contraloría General de la República, deberán ser tramitadas como solicitudes de Organismos de Control y por lo tanto, redireccionadas a la bandeja del Gestor Documental destinada para tal fin.

⁵ Artículo 21 Ley 1755 De 2015 - funcionario sin competencia.

⁶ párrafo 1º del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
	Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018

Algunos de los requerimientos de los órganos de control, especifican el término en el que se debe realizar respuesta, razón por la cual, se deben radicar con prioridad y gestionar con prioridad.

6.2 Acciones de Tutela

Una acción de tutela es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Las diferentes etapas de la acción de tutela son: Tutela, fallo, desacato y sanción. Sin embargo, se pueden presentar requerimientos de los Despachos Judiciales en el transcurso de estas etapas.

Las acciones de tutela recibidas en físico o a través de correo electrónico, se deben digitalizar, radicar y asignar de manera inmediata, a través del sistema de gestión documental a la bandeja tipificada para este trámite.

Las acciones de tutela, también podrán radicarse a través del buzón judicial, que se encuentra en la página web de la entidad, el cual debe asegurar la interoperabilidad con el gestor documental vigente, asignando en línea, el número de radicado.


De todas las comunicaciones, las acciones de tutela tienen el término más corto para dar respuesta, el cual se especifica en cada escrito y por esta razón, se deben radicar y gestionar con prioridad.

6.3 Cuentas de cobro y/o Facturas e informes de actividades para pago.

Todas las facturas, incluidas las de pago de servicios públicos y/o cuentas de cobro para pago de contratistas y/o proveedores de bienes y servicios, deberán ser radicadas a través de la ventanilla que opera en la ciudad de Bogotá.

6.4 Denuncias.

Se entenderá como denuncia, toda aquella comunicación que se reciba en donde se deba adelantar alguna investigación sobre hechos irregulares o situaciones anómalas que se constituyan como fraude al que hacer misional de la Entidad.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 14 de 25

Las denuncias, también podrán radicarse a través de la página web de la Unidad para las Víctimas, en el canal antifraude, el cual contará con la interoperabilidad con el gestor documental vigente, para asignar número de radicado al momento del envío a través de este canal.

6.5 Defensa Jurídica

Los casos definidos como Defensa Judicial se deben direccionar a la bandeja del Grupo de Defensa Judicial y corresponden a la siguiente tipificación:

1. Reparación Directa
2. Nulidad y Restablecimiento del derecho
3. Concierto para delinquir
4. Cobro Coactivo Cobro persuasivo de exfuncionarios y funcionarios directivos, personal externo.
5. Conciliación extrajudicial
6. Solicitud de conciliación
7. Solicitud documentación INPEC
8. Respuestas allegadas de EPS por alguna investigación
9. Citaciones de audiencia
10. Fiscalía
11. Fraude
12. Subvención


6.6 Restitución de Tierras.

A esta bandeja, se deben remitir los casos en los que el documento se debe identificar que provenga de un Tribunal especializado en restitución de tierras o un juzgado especializado en restitución de tierras, En el asunto o referencia normalmente se relaciona "Restitución de Tierras", "Solicitud de restitución de tierras", "Formalización de tierras abandonadas".

6.7 Recursos

Medios de contradicción con los que cuenta el administrado para que la entidad aclare, modifique, adicione o revoque una decisión proferida mediante un acto administrativo. Este procedimiento se encuentra reglado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA⁷. Los recursos allegados a la entidad son referenciados de la siguiente forma:

⁷ Ley 1437 de 2011- capítulos VI a VIII, arts. 74 a 92

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
	Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018

1. Recurso de reposición
2. Recurso de reposición y en subsidio apelación
3. Recurso de Apelación
4. Recurso de Queja

Adicional a los recursos, se encuentran las siguientes figuras jurídicas:

1. Solicitud de Reconsideración: Teniendo en cuenta el artículo 156 del Decreto 4800 de 2011, es la posibilidad de reconsiderar los casos que hayan sido negados por presentación extemporánea, por el momento de ocurrencia de los hechos, o porque los hechos estaban fuera del marco de la Ley 418 de 1997 o del Decreto 1290 de 2008.
2. Revocatoria directa: Posibilidad del procedimiento administrativo regulada por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA 8, la cual permite revocar los actos administrativos de oficio o a solicitud de parte.

Los recursos antes mencionados deben ser direccionados a la bandeja correspondiente.


6.8 Invitaciones

Entiéndase por invitación, tarjeta o carta con que se invita a alguien a una celebración o acontecimiento. Cuando se trate de invitaciones, agradecimientos, asistencia a reuniones, diplomados, conferencias o similar, se asignará al área de destino al que esté dirigido, e internamente a la persona a quien va dirigida; en caso de que sea dirigido a la Entidad para participar en alguna actividad, esta será remitida a la Dirección General.

6.9 Procesos Contractuales

Las ofertas de los procesos de contratación presentadas por los oferentes, deberán ser radicadas inmediatamente, realizando la digitalización de la totalidad de los documentos contenidos en la oferta y sus anexos. Si se trata de una oferta bajo la modalidad de subasta pública, la cual requiere presentación de la oferta en sobre sellado, la radicación se realizará digitalizando únicamente la comunicación de remisión.

⁸ Ley 1437 de 2011- capítulo IX, arts. 93 a 97

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
	Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018

7 LUGARES Y PUNTOS DE RADICACIÓN

7.1 VENTANILLAS ÚNICAS


Respecto de la designación y definición de las ventanillas únicas para la radicación de comunicaciones oficiales, estas se harán en las ciudades de Bogotá y Medellín, donde se realizarán las actividades de recepción, radicación, digitalización y entrega de las comunicaciones oficiales, el horario para estos dos lugares es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.- jornada continua.

7.2 DIRECCIONES TERRITORIALES

Los puntos de radicación conforme al sistema de atención a los usuarios de acuerdo a cada Dirección Territorial, excepto Antioquia, corresponden a los relacionados a continuación:

DIRECCION TERRITORIAL	OFICINAS - sede de funcionamiento - oficina principal.
Atlántico	Barranquilla
Bolívar y San Andrés	Cartagena
Caquetá - Huila	Florencia, Caquetá
	Neiva, Huila
Cauca	Popayán
Central	Bogotá, Cundinamarca
	Ibagué, Tolima
	Tunja, Boyacá
Chocó	Quibdó
Cesar - Guajira	Valledupar, Cesar
	Riohacha, Guajira

DIRECCION TERRITORIAL	OFICINAS - sede de funcionamiento - oficina principal.
Córdoba	Montería
Eje Cafetero	Pereira, Risaralda
	Quindío, Armenia
	Caldas, Manizales
Magdalena	Santa Marta
Magdalena Medio	Barrancabermeja, Santander
Meta – Llanos Orientales	Villavicencio, Meta
	Yopal, Casanare
	San José del Guaviare, Guaviare
	Mitú, Vaupés
	Puerto Inírida, Guainía
	Puerto Carreño, Vichada
	Leticia, Amazonas
Nariño	Pasto
Norte de Santander	Cúcuta
Putumayo	Mocoa
Santander	Bucaramanga
Sucre	Sincelejo
Urabá	Apartadó, Antioquia
Valle	Cali

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 18 de 25

7.3 PUNTOS DE ATENCIÓN Y CENTROS REGIONALES.

Conforme con los esquemas de atención, también se podrá Recepcionar las comunicaciones oficiales en los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a Víctimas. Estos documentos se deben registrar en el Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV) del canal presencial, que debe estar integrado al Gestor Documental vigente de la Entidad.

Como ya se señaló, las comunicaciones oficiales recibidas en físico se deben transferir al Centro de Custodia del Archivo de la Entidad, clasificadas, organizadas y archivadas con su respectivo Formato Único de Inventario FUID.

7.4 FAX - CANAL TELEFÓNICO.


Adicionalmente, se podrá recepcionar las comunicaciones oficiales por medio del FAX, cuyos documentos también se deben registrar en el Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV) del canal telefónico.

8 COMUNICACIONES OFICIALES POR CANALES DE DATOS.

El Grupo de Gestión Administrativa y Documental de la Unidad para las Víctimas, controla las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, por medios físicos, electrónicos, ópticos o similares, como página web y correo electrónico (mensajes de datos), tanto internas como externas en cumplimiento de sus funciones.

Toda comunicación oficial externa que sea enviada o recibida por medios electrónicos, debe ser registrada y radicada en el sistema de gestión documental. Los mensajes electrónicos entre funcionarios y contratistas que corresponden a trámite interno de la Entidad no requieren radicación.

Únicamente los canales de comunicación descritos a continuación, podrán ser divulgados a la ciudadanía, Organismos de Control, Despachos Judiciales y entidades del SNARIV.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 19 de 25

1. Buzón judicial⁹
2. Formulario PQR¹⁰
3. Correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co para recepción de comunicaciones oficiales - administrado por Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
4. Correo electrónico notificaciones.juridicauariv@unidadvictimas.gov.co para radicación de notificaciones judiciales - administrado por la Oficina Asesora Jurídica.
5. Correo electrónico Contratosuariv@Unidadvictimas.gov.co establecido para la recepción de observaciones o inquietudes a procesos de contratación que adelanta la Unidad para las Víctimas - administrado por Grupo de Gestión Contractual.

Todas las cuentas de correo electrónico de la entidad, deben mantenerse con capacidad en las bandejas de entrada y su gestión, es responsabilidad de los funcionarios o contratistas que tengan a su cargo la administración de las mismas.

9 SALIDA DE COMUNICACIONES OFICIALES

Todo documento de carácter oficial que se genere y envíe por mensajes de datos (Correo electrónico entre otros), servicios postales y de mensajería o notificación personal, deberá cumplir con la radicación y registro en el sistema de gestión documental y por ende debe ser suscrito por los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.


El registro de comunicaciones oficiales de salida se realizará siempre con un consecutivo de radicación único e independiente, el cual debe iniciar cada año.

Las comunicaciones oficiales de salida que tengan notificación por medio de correo electrónico, se deberán remitir por correo certificado, siempre que la entidad cuente con este servicio en el contrato de correspondencia, no se deberán imprimir y la certificación de entrega, de anexos y de apertura, debe adjuntarse al caso en el gestor documental¹¹. De no contar con el servicio de correo certificado, se debe adjuntar el pantallazo del correo remitido.

⁹ <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/buzon-judicial/43703>

¹⁰ <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/11137>

¹¹ Ley 527 de 1999 - Art.6, Art.7 y Art.10.

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 20 de 25

Para las comunicaciones oficiales que se notifiquen personalmente, se imprimirá una (1) copia. La prueba de entrega o constancia de notificación, se debe cargar en el sistema de gestión documental.

Las comunicaciones oficiales de salida, debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos en mayúscula fija
2. Cargo
3. Persona que proyecta en mayúscula inicial
4. Si el documento requiere visto bueno de otro funcionario, se anota la palabra visto bueno, seguido del nombre del funcionario bajo la misma estructura utilizada para el proyectante
5. El número de radicado y la fecha será impreso por el sistema de gestión documental al momento de firma y radicación del documento, y debe quedar en PDF con la firma digital o certificada, según sea el caso.
6. Si se trata de copias, debe relacionarse en la misma comunicación y diligenciarse en la planilla de remisión.

Está prohibido el envío por correspondencia de elementos como dinero, encomiendas, comidas, estupefacientes, líquidos corrosivos, comunicaciones privadas (extractos bancarios, recibos de pagos, entre otras) de toda índole.


10 REMISION DE DOCUMENTOS POR VALIJA

El servicio Corra o Valija, consiste en la recolección y entrega a domicilio, diseñado para intercambiar correspondencia entre sucursales y/o dependencias de forma confidencial a nivel nacional, las valijas no deben sobrepasar los 30 kilos, son selladas y abiertas únicamente por personal designado por la entidad para esta tarea.

La generación de envíos postales que emiten las dependencias, Direcciones Territoriales y Puntos de Atención de la Unidad, deben seguir un proceso único de elaboración del envío, teniendo en cuenta empaque, embalaje rotulación y envío del soporte de las planillas para que el operador postal realice actividades de recepción clasificación y entrega al destinatario a nivel local, nacional y oficina de intercambio si es el caso. Por lo que se debe tener en cuenta para los envíos:

10.1. Empaque y Embalaje

Los envíos deben estar empacados y embalados de la forma correcta, el embalaje debe soportar el apilamiento (ordenamiento en pila) y manipulación,

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 21 de 25

ser resistente a las averías ocasionadas por el mismo (por forma tamaño y peso).

10.2. Rotulación.


Deben estar correctamente rotulados con el fin de garantizar la entrega al destinatario, aplicando las siguientes recomendaciones:


1. Los datos completos de remitente en la parte superior como el destinatario en la parte inferior de la hoja, sobre o caja.
2. Nombre completo del remitente o destinatario con letra legible.
3. Indicar si es: CL, KR, AV, DG, TV, CIR, MZ, BL, EDF, CRT, KM, CTGO, VDA, Piso, Apartamento, OFC, Sección, A.A entre otros, y si es: sur, norte, oriente, occidente, en caso de ser requerido.
4. Debe escribir, nombre de la ciudad o municipio y enseguida el departamento
5. El rotulo debe llevar asunto (lo que contiene la caja o número de radicado, para facilitar el rastreo del documento)
6. Diligenciar la planilla con todos los datos requeridos para el envío postal e imprimir dos copias.

Ejemplo Rotulación.

REMITENTE (ENCABEZADO): MARÍA CECILIA GÓMEZ GUTIÉRREZ
 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS
DIRECCIÓN: KR 52 51 23 PISO 3
EDIFICIO: COLSEGUROS
TELÉFONO: 2563214 EXT: 2326
CIUDAD Y DEPARTAMENTO: TUNJA - BOYACA

DESTINATARIO (PIE DE PÁGINA): ROBERTO GÓMEZ RODRÍGUEZ
 TERRITORIAL CAQUETA
DIRECCIÓN: KR 2 21 12 ESQUINA
 BARRIO: PATIO BONITO
TELÉFONO: 2312015
CIUDAD Y DEPARTAMENTO: FLORENCIA – CAQUETA
 ASUNTO: ENVÍO ESFEROS TINTA NEGRA (O NUMERO DE RADICADO PARA FACILITAR LA TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO)

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES			
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL			
	Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 22 de 25


	FORMATO PLANILLA ENVIO DE CORRESPONDENCIA									
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL									
	MANUAL PARA EL TRAMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES									
	Código:710,14,15-36			Versión:01		Fecha: 19/11/2018			Paginas: 01	
NOMBRE DE DESTINATARIO	DIRECCION	CIUDAD	PESO	OBSERVACIONES	REFERENCIA	DEPENDENCIA	NOMBRE CLARO FUNCIONARIO	ALTO	ANCHO	LARGO

7. Enviar por correo electrónico la planilla en Excel al correo definido para tal fin.
8. Ingresar planilla al sistema sipost.
9. Solicitar evidencia si lo desea, del número de guía del envío postal para que el funcionario le realice rastreo de entrega, por medio de la página de 4-72.

11 REGISTRO DE COMUNICACIONES BAJO LA MODALIDAD DE CONTINGENCIA

En caso de que se presenten fallas en el funcionamiento del sistema de gestión documental, se desarrollarán las siguientes actividades para la radicación de comunicaciones oficiales de entrada de la entidad:

- a) El Grupo de Gestión Administrativa y Documental recibe el documento verificando que tengan carácter de comunicación oficial para proceder a la radicación.
- b) La radicación se realizará ubicando el sello, en la parte superior derecha de la comunicación, sin que este oculte información relevante de la misma y registrando fecha, hora, nombre, apellido, cargo y dependencia del funcionario que realiza la radicación. De no contar con sello se debe realizar el registro de la información de forma manual.
- c) Se digitaliza la comunicación y la totalidad de los anexos con el fin de realizar la posterior actualización del registro en el Sistema de Gestión Documental.
- d) Se debe solicitar al usuario un correo electrónico de contacto o dirección con el fin de indicarle posteriormente el número de radicado que identifica su trámite en la Unidad para las Víctimas.
- e) El Grupo de Gestión Administrativa y Documental se encargará de generar una planilla de control o libro de radicados con los siguientes datos:
 - Número de radicación.
 - Fecha de radicación.
 - Hora de radicación.
 - Remitente (Entidad y/o persona).
 - Correo electrónico del remitente.
 - Asunto (resumen).

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
	Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018

- Dependencia y funcionario Destinatario.
- Número de folios y anexos.

f) Una vez se restaure el funcionamiento del sistema de gestión documental se radicarán las comunicaciones recibidas en orden cronológico de llegada, registrando en el campo de resumen y al final de las observaciones la palabra "RADICACIÓN DE CONTINGENCIA", fecha y hora del recibo de la comunicación y el nombre y apellido del funcionario que realizó la radicación.

g) La Oficina de Tecnología de la Información emitirá una comunicación donde informará el restablecimiento de las actividades de radicación a través del sistema de Gestión Documental.

La fecha y hora de recepción registrada de forma manual, se entenderá como el dato oficial de radicado de las comunicaciones.

Una vez radicada la comunicación, se deberá enviar un correo electrónico, a los ciudadanos indicando el número de radicado asignado con el fin de que pueda identificar y verificar la trazabilidad de su trámite en la entidad.

12 COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS


Las comunicaciones oficiales internas se manejan a través de memorandos y se deben radicar en el sistema de gestión documental, una vez firmados digitalmente por el funcionario autorizado, deben cumplir las mismas normas de archivo.

13 DOCUMENTOS VINCULANTES

Hacen parte del presente lineamiento, todos los manuales, lineamientos, metodologías, planes, programas, procedimientos, guías, protocolos, instructivos y formatos que se encuentran publicados en la intranet de la Entidad.

14 NORMATIVIDAD

TIPO	NÚMERO	TÍTULO	FECHA
Ley	527	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	18-08-1999
Ley	594	Ley General de Archivos	14-07-2000
Acuerdo	060 (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación)	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.	30-10-2001
Ley	1369	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.	30-12-2009
Norma ICONTEC	GTC 185	Documentación organizacional	2009
Ley	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	18-01-2011
Directiva Presidencial	04	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública	03-04-2012
Ley	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Marzo 06 de 2014
ley	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	06 de Marzo de 2014
Ley	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	30-06-2015
Decreto	1166	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	Julio 19 de 2016
Norma ICONTEC	3393	Redacción de cartas y oficios comerciales	
Protocolo de Gestión Documental		De los archivos referidos a las graves y manifiestas violaciones a los Derechos Humanos, e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.	Febrero del 2017 AGN - CNMH

	MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES		
	PROCESO: GESTION DOCUMENTAL		
Código: 710,14,06-4	Versión: 01	Fecha: 19/11/2018	Página 25 de 25

Resolución	06420	Por la cual se establecen los grupos internos de trabajo de la Unidad para la Atención y reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias y se dictan otras disposiciones.	Noviembre 1 de 2018
------------	-------	--	---------------------

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	19/11/2018	Creación del documento